PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SEGUNDO TRIMESTRE 2022

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

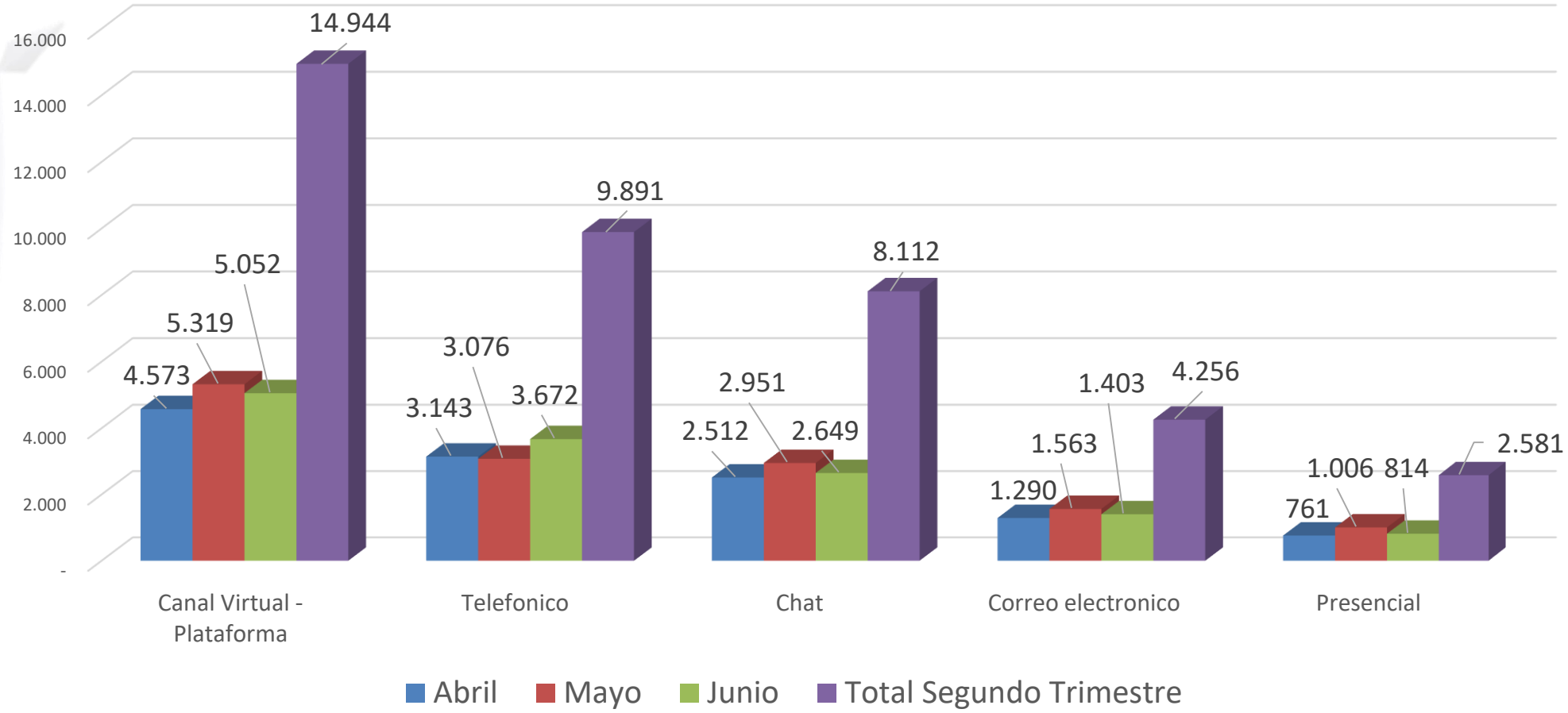
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Total PQRSD recibidas por canales de atención

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma	4.573	5.319	5.052	14.944	38%
Telefónico	3.143	3.076	3.672	9.891	25%
Chat	2.512	2.951	2.649	8.112	20%
Correo Electrónico	1.290	1.563	1.403	4.256	11%
Presencial	761	1.006	814	2.581	6%
Total	**12.279**	**13.915**	**13.590**	**39.784**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma = 14.944

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	2.008	2.290	2.330	6.628	44%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	2.565	3.029	2.722	8.316	56%
Total	**4.573**	**5.319**	**5.052**	**14.944**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD radicadas – Canal Virtual – Plataforma (teniendo en cuenta los canales de entrada)

Canal de Entrada - Dependencia	Abril		Mayo		Junio		Segundo Trimestre 2022	
	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP	Nivel Central	ORIP
Chat	-	-	-	-	-	-	-	-
Correo Electrónico	1.301	1.639	1.446	1.783	1.385	1.576	4.132	4.998
Correspondencia física	24	22	47	26	27	15	98	63
Presencial en OAC	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono	2	5	2	-	1	1	5	6
Ventanilla	47	36	60	37	61	41	168	114
Web	634	863	735	1.183	857	1.089	2.226	3.135
Total	**2.008**	**2.565**	**2.290**	**3.029**	**2.331**	**2.722**	**6.629**	**8.316**
		4.573		5.319		5.053		14.945

Fuente: Plataforma SISG

Total PQRSD vencidas – Canal Virtual – Plataforma = 589

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	8	27	80	115	20%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	96	189	189	474	80%
Total	**104**	**216**	**269**	**589**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano = 660

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Canales	Abril	Mayo	Junio	Total 2022 Segundo Trimestre	%
Canal Virtual - Plataforma Nivel Central	114	142	144	400	61%
Canal Virtual - Plataforma ORIP	72	114	74	260	39%
Total	**186**	**256**	**218**	**660**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Dependencias del Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	%
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	19	27	17	63	16%
Dirección Técnica de Registro	22	19	21	62	16%
Delegada para P.R.F. de Tierras	14	19	26	59	15%
Oficina de Atención al Ciudadano	12	16	20	48	12%
Delegada para el Registro	11	7	11	29	7%
Oficina Asesora Jurídica	5	13	11	29	7%
Oficina de Tecnologías de la Información	6	10	8	24	6%
Dirección Administrativa y Financiera	8	6	7	21	5%
Dirección de Administración Notarial	4	1	10	15	4%
Dirección de Contratación	-	9	1	10	3%
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	2	2	6	10	3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	4	1	8	2%
Delegada para el Notariado	2	2	3	7	2%
Dirección de Talento Humano	2	4	1	7	2%
Secretaria General	2	-	1	3	1%
Dirección Regional Pacifica	1	1	-	2	1%
Despacho del Superintendente	-	1	-	1	0%
IVC Catastral	1	-	-	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	-	1	-	1	0%
Oficina de Control Interno de Gestión	-	-	-	-	0%
Total	**114**	**142**	**144**	**400**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Bogota Zona Centro	3	18	16	37
Bogota Zona Norte	6	6	4	16
Bogota Zona Sur	3	9	4	16
Cali	3	6	7	16
Medellin Zona Sur	3	8	2	13
Barranquilla	4	5	-	9
Medellin Zona Norte	3	4	2	9
Tunja	3	5	1	9
Cartagena	4	1	3	8
Chaparral	2	-	6	8
Sogamoso	7	-	1	8
Soledad	-	6	2	8
Arauca	1	2	3	6
Popayan	-	2	4	6
Silvia	6	-	-	6
Villavicencio	2	2	2	6
Santa Fe de Antioquia	1	2	2	5
Tamesis	-	5	-	5
Zipaquira	1	4	-	5
Armenia	2	1	1	4
Bucaramanga	3	-	1	4
Cucuta	-	3	1	4
Duitama	2	1	-	3
Girardota	1	2	-	3
Guaduas	-	-	3	3
Sincelejo	2	1	-	3
Facatativa	1	1	-	2
Honda	1	-	1	2
Manizales	-	1	1	2
Pasto	-	2	-	2
Paz De Ariporo	-	2	-	2
Santa Marta	-	2	-	2
Buga	-	1	-	1
Chimichagua	-	1	-	1
Chinacota	-	-	1	1
Choconta	-	-	1	1
Filandia	-	1	-	1
Florencia	1	-	-	1
Fredonia	-	-	1	1
Ibague	1	-	-	1
La Ceja	-	1	-	1
Miraflores	1	-	-	1
Mocoa	1	-	-	1
Monteria	-	-	1	1
Neiva	-	-	1	1
Ocaña	-	1	-	1
Palmira	-	1	-	1
Pereira	1	-	-	1
Piedecuesta	-	1	-	1
Ramiriqui	-	-	1	1
Riosucio	-	1	-	1
San Andres Isla	-	1	-	1
San Martin	-	1	-	1
Santa Barbara	-	-	1	1
Santa Rosa de Osos	-	1	-	1
Soata	-	1	-	1
Socorro	-	1	-	1
Sopetran	1	-	-	1
Tulua	1	-	-	1
Yopal	1	-	-	1
Total	**72**	**114**	**74**	**260**

PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Concepto	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
PQRSD Radicadas por medio del Canal Virtual - Plataforma	4.573	5.319	5.052	14.944
PQRSD Retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano	186	256	218	660
% No Conforme	**4,07%**	**4,81%**	**4,32%**	**4,42%**

Fuente: Plataforma SISG

Para analizar la eficiencia de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano, asignados a la actividad de radicación; se tomó el valor total de las PQRSD radicadas por medio del canal virtual – plataforma y se confrontó contra el valor total de las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano para obtener el porcentaje de producto No Conforme.

El Indicador N°4 del Proceso Atención a Peticiones, denominado “Porcentaje de PQRSD Retornadas” de la Oficina de Atención al Ciudadano, tiene establecida una meta del 6%.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano para el segundo trimestre, cumplió con la meta establecida.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencias del Nivel Central

Canal Virtual - Plataforma

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD radicadas en el Nivel Central = 6.628

Dependencia del Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Oficina de Atención al Ciudadano	1.020	1.163	1.231	3.414	52%
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	289	293	318	900	14%
Delegada para P.R.F. de Tierras	120	196	158	474	7%
Dirección Tecnica de Registro	162	113	145	420	6%
Oficina Asesora Juridica	76	117	109	302	5%
Delegada para el Registro	103	115	75	293	4%
Dirección Administrativa y Financiera	69	67	73	209	3%
Direccion de Administracion Notarial	25	66	59	150	2%
SubDireccion de Apoyo Juridico Registral	34	52	42	128	2%
Oficina de Control Disciplinario Interno	30	37	34	101	2%
Dirección de Talento Humano	25	32	20	77	1%
IVC Catastral	23	9	30	62	1%
Oficina de Tecnologías de la Información	10	10	7	27	0%
Secretaria General	6	7	5	18	0%
Dirección de Contratación	5	5	7	17	0%
Delegada para el Notariado	3	5	8	16	0%
Oficina Asesora de Planeación	6	3	5	14	0%
Despacho del Superintendente	1	-	4	5	0%
Dirección Regional Centro	1	-	-	1	0%
Total	**2.008**	**2.290**	**2.330**	**6.628**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSD vencidas en el Nivel Central = 115

Dependencia del Nivel Central	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Direccion de Vigilancia y Control Notarial	-	16	53	69	60%
Dirección Tecnica de Registro	3	3	9	15	13%
Dirección de Talento Humano	5	3	4	12	10%
Dirección Administrativa y Financiera	-	3	6	9	8%
Delegada para el Notariado	-	1	4	5	4%
Delegada para P.R.F de Tierras	-	1	-	1	1%
Despacho del Superintendente	-	-	1	1	1%
Direccion de Administracion Notarial	-	-	1	1	1%
Direccion de Contratacion	-	-	1	1	1%
Secretaria General	-	-	1	1	1%
Total	**8**	**27**	**80**	**115**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP

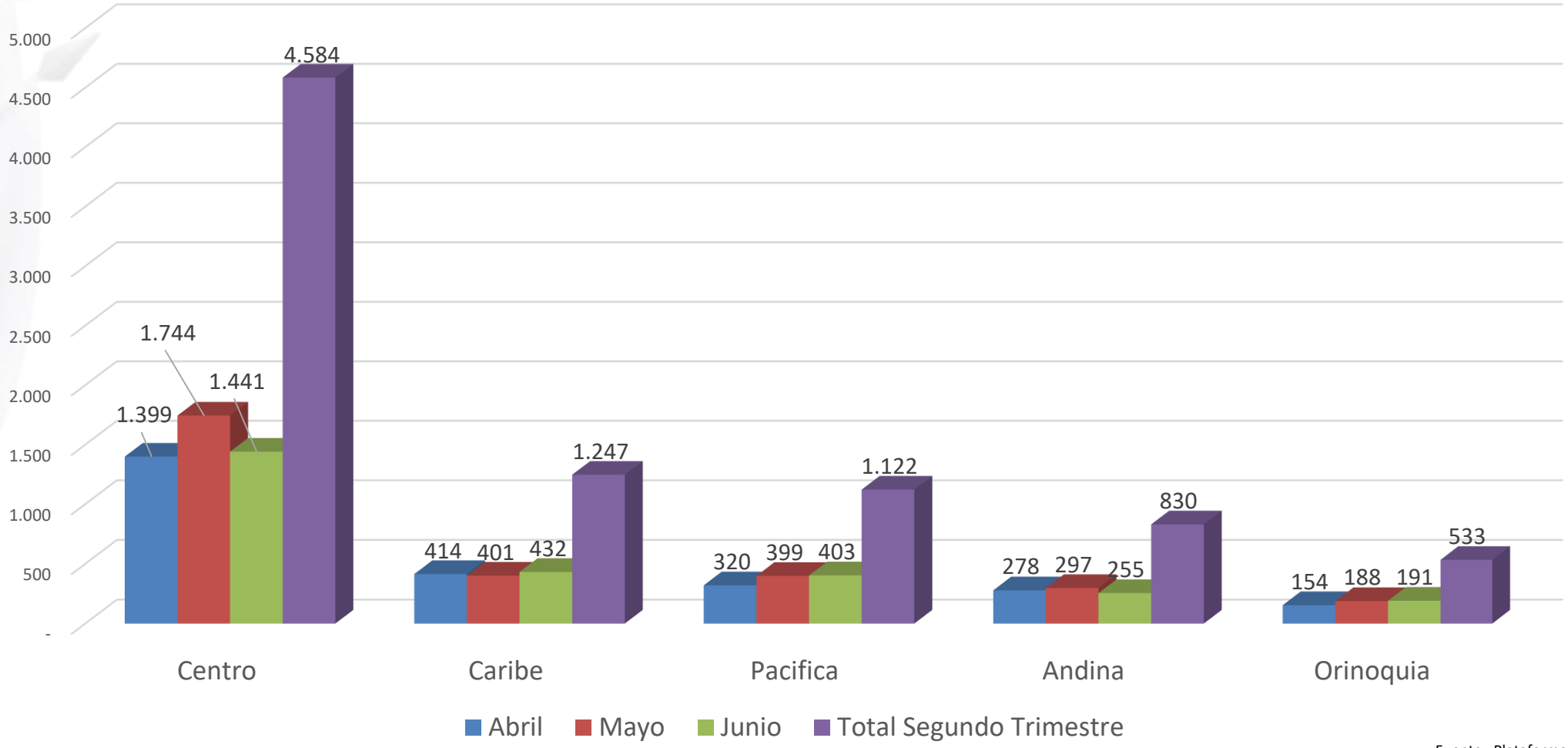
Canal Virtual - Plataforma

PQRSD radicadas por Región - ORIP = 8.316

Direcciones Regionales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Centro	1.399	1.744	1.441	4.584	55%
Caribe	414	401	432	1.247	15%
Pacifica	320	399	403	1.122	13%
Andina	278	297	255	830	10%
Orinoquia	154	188	191	533	6%
Total	**2.565**	**3.029**	**2.722**	**8.316**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Andina = 830

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Andina	Abejorral	-	1	-	1	0%
	Amalfi	-	1	1	2	0%
	Andes	-	1	2	3	0%
	Anserma	-	-	3	3	0%
	Apartado	4	1	5	10	1%
	Armenia	7	8	9	24	3%
	Belen de Umbria	-	2	-	2	0%
	Calarca	1	2	-	3	0%
	Caucasia	2	-	1	3	0%
	Ciudad Bolivar	1	3	3	7	1%
	Dabeiba	-	1	-	1	0%
	Dosquebradas	7	13	4	24	3%
	Filandia	1	1	2	4	0%
	Fredonia	2	-	-	2	0%
	Frontino	1	-	-	1	0%
	Girardota	18	1	7	26	3%
	Jerico	1	1	1	3	0%
	La Ceja	1	4	5	10	1%
	La Dorada	2	3	4	9	1%
	Manizales	5	6	4	15	2%
	Manzanares	1	-	-	1	0%
	Marinilla	10	28	23	61	7%
	Medellin Zona Norte	76	65	55	196	24%
	Medellin Zona Sur	59	63	64	186	22%
	Neira	3	2	-	5	1%
	Pensilvania	-	4	-	4	0%
	Pereira	9	9	13	31	4%
	Puerto Berrio	42	1	-	43	5%
	Rionegro	-	48	30	78	9%
	Riosucio	1	1	-	2	0%
	Santa Fe de Antioquia	4	6	4	14	2%
	Santa Rosa de Cabal	6	4	4	14	2%
	Santa Rosa de Osos	1	2	1	4	0%
	Santo Domingo	-	1	-	1	0%
	Segovia	2	7	1	10	1%
	Sopetran	3	5	1	9	1%
	Tamesis	-	-	2	2	0%
	Turbo	5	-	4	9	1%
	Urrao	1	-	-	1	0%
	Yarumal	2	2	-	4	0%
	Yolombo	-	-	2	2	0%
	Total	**278**	**297**	**255**	**830**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Caribe = 1.247

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Caribe	Aguachica	1	2	-	3	0%
	Barranquilla	95	106	141	342	27%
	Cartagena	90	80	65	235	19%
	Cerete	26	23	20	69	6%
	Chimichagua	9	6	3	18	1%
	Chinu	1	-	2	3	0%
	Cienaga	6	5	2	13	1%
	Corozal	3	5	3	11	1%
	El Banco	2	1	-	3	0%
	El Carmen de Bolivar	2	5	3	10	1%
	Fundacion	5	4	1	10	1%
	Lorica	14	9	6	29	2%
	Magangue	1	4	1	6	0%
	Maicao	-	1	-	1	0%
	Mompos	1	3	1	5	0%
	Montelibano	-	5	2	7	1%
	Monteria	11	20	25	56	4%
	Plato	6	1	2	9	1%
	Riohacha	13	6	9	28	2%
	Sabanalarga	7	6	9	22	2%
	Sahagun	3	3	1	7	1%
	San Andres Isla	1	5	6	12	1%
	San Juan del Cesar	9	-	2	11	1%
	San Marcos	2	-	3	5	0%
	Santa Marta	27	29	18	74	6%
	Simiti	-	-	2	2	0%
	Since	1	-	-	1	0%
	Sincelejo	25	27	33	85	7%
	Sitionuevo	2	2	-	4	0%
	Soledad	27	20	60	107	9%
	Valledupar	24	23	12	59	5%
	Total	**414**	**401**	**432**	**1.247**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Centro = 4.584

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Centro	Agua de Dios	2	-	-	2	0%
	Ambalema	1	-	3	4	0%
	Armero	-	-	1	1	0%
	Barrancabermeja	1	2	5	8	0%
	Bogota Zona Norte	234	286	227	747	16%
	Bogota Zona Centro	381	470	436	1.287	28%
	Bogota Zona Sur	269	328	266	863	19%
	Bucaramanga	63	90	80	233	5%
	Cachira	1	-	-	1	0%
	Caqueza	2	2	4	8	0%
	Chaparral	4	3	1	8	0%
	Charala	-	1	1	2	0%
	Chinacota	1	3	1	5	0%
	Chiquinquira	13	12	4	29	1%
	Choconta	2	5	4	11	0%
	Contratacion	1	-	-	1	0%
	Convencion	2	1	-	3	0%
	Cucuta	37	28	34	99	2%
	Duitama	3	8	12	23	1%
	El Cocuy	1	-	-	1	0%
	Espinal	20	38	32	90	2%
	Facatativa	24	31	36	91	2%
	Fresno	4	4	1	9	0%
	Fusagasuga	15	22	11	48	1%
	Gacheta	-	3	1	4	0%
	Garagoa	-	-	1	1	0%
	Garzon	5	1	1	7	0%
	Girardot	26	25	25	76	2%
	Guaduas	7	4	4	15	0%
	Guamo	6	4	8	18	0%
	Guateque	1	3	2	6	0%
	Honda	1	3	5	9	0%
	Ibague	40	49	29	118	3%
	La Mesa	12	11	11	34	1%
	La Palma	1	-	-	1	0%
	La Plata	-	-	1	1	0%
	Libano	1	3	4	8	0%
	Malaga	2	1	1	4	0%
	Melgar	5	10	9	24	1%
	Miraflores	1	1	-	2	0%
	Moniquira	7	5	4	16	0%
	Neiva	14	38	19	71	2%
	Ocaña	2	2	3	7	0%
	Pacho	4	4	2	10	0%
	Pamplona	2	1	1	4	0%
	Piedecuesta	9	11	8	28	1%
	Pitalito	7	5	3	15	0%
	Puerto Boyaca	1	-	-	1	0%
	Purificacion	3	2	5	10	0%
	Ramiriqui	3	-	1	4	0%
	San Gil	6	2	3	11	0%
	San Vicente de Chucurri	1	-	-	1	0%
	Santa Rosa de Viterbo	2	-	-	2	0%
	Soacha	71	101	45	217	5%
	Soata	1	2	1	4	0%
	Socha	1	1	-	2	0%
	Socorro	2	2	-	4	0%
	Sogamoso	-	6	9	15	0%
	Tunja	20	23	20	63	1%
	Ubate	7	1	1	9	0%
	Velez	9	6	5	20	0%
	Zapatoca	-	1	-	1	0%
	Zipaquira	38	79	50	167	4%
	Total	**1.399**	**1.744**	**1.441**	**4.584**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Orinoquia = 533

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Orinoquia	Acacias	13	28	16	57	11%
	Arauca	3	-	1	4	1%
	Florencia	32	54	37	123	23%
	Leticia	1	1	1	3	1%
	Mocoa	4	2	1	7	1%
	Orocue	-	1	-	1	0%
	Paz de Ariporo	2	1	2	5	1%
	Puerto Asis	1	-	1	2	0%
	Puerto Carreño	1	1	1	3	1%
	Puerto Inirida	-	1	1	2	0%
	Puerto Lopez	6	7	6	19	4%
	San Jose del Guaviare	3	8	6	17	3%
	San Martin	14	12	19	45	8%
	San Vicente del Caguan	4	2	6	12	2%
	Sibundoy	1	-	-	1	0%
	Villavicencio	53	60	85	198	37%
	Yopal	16	10	8	34	6%
	Total	**154**	**188**	**191**	**533**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD radicadas en el segundo trimestre en la Región Pacífica = 1.122

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Pacifica	Bolivar (Cauca)	-	1	-	1	0%
	Buenaventura	4	1	-	5	0%
	Buga	5	4	3	12	1%
	Cali	187	268	270	725	65%
	Cartago	2	2	5	9	1%
	Ipiales	6	2	11	19	2%
	Itsmina	-	1	1	2	0%
	La Cruz	1	1	3	5	0%
	La Union	-	3	1	4	0%
	Nuqui	2	1	-	3	0%
	Palmira	18	34	20	72	6%
	Pasto	53	34	45	132	12%
	Patia El Bordo	-	1	-	1	0%
	Popayan	13	16	22	51	5%
	Puerto Tejada	3	6	6	15	1%
	Quibdo	4	5	5	14	1%
	Roldanillo	4	1	3	8	1%
	Samaniego	2	-	-	2	0%
	Santander de Quilichao	5	2	2	9	1%
	Silvia	-	1	-	1	0%
	Tulua	6	9	3	18	2%
	Tumaco	2	2	1	5	0%
	Tuquerres	3	4	2	9	1%
	Total	**320**	**399**	**403**	**1.122**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Las 35 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con mayor número de PQRSD radicadas

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Bogota Zona Centro	381	470	436	1.287	15%
Bogota Zona Sur	269	328	266	863	10%
Bogota Zona Norte	234	286	227	747	9%
Cali	187	268	270	725	9%
Barranquilla	95	106	141	342	4%
Cartagena	90	80	65	235	3%
Bucaramanga	63	90	80	233	3%
Soacha	71	101	45	217	3%
Villavicencio	53	60	85	198	2%
Medellin Zona Norte	76	65	55	196	2%
Medellin Zona Sur	59	63	64	186	2%
Zipaquira	38	79	50	167	2%
Pasto	53	34	45	132	2%
Florencia	32	54	37	123	1%
Ibague	40	49	29	118	1%
Soledad	27	20	60	107	1%
Cucuta	37	28	34	99	1%
Facatativa	24	31	36	91	1%
Espinal	20	38	32	90	1%
Sincelejo	25	27	33	85	1%
Rionegro	-	48	30	78	1%
Girardot	26	25	25	76	1%
Santa Marta	27	29	18	74	1%
Palmira	18	34	20	72	1%
Neiva	14	38	19	71	1%
Cerete	26	23	20	69	1%
Tunja	20	23	20	63	1%
Marinilla	10	28	23	61	1%
Valledupar	24	23	12	59	1%
Acacias	13	28	16	57	1%
Monteria	11	20	25	56	1%
Popayan	13	16	22	51	1%
Fusagasuga	15	22	11	48	1%
San Martin	14	12	19	45	1%
Puerto Berrio	42	1	-	43	1%

Fuente: Plataforma SISG

PQRSD vencidas por Región - ORIP = 474

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Direccion Regional	ORIP	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Andina	Dosquebradas	-	-	1	1	0%
	Manizales	-	-	1	1	0%
	Marinilla	-	-	2	2	0%
	Medellin Zona Sur	-	-	5	5	1%
	Rionegro	-	2	7	9	2%
Caribe	Barranquilla	11	-	13	24	5%
	Cerete	2	7	15	24	5%
	Chimichagua	-	1	-	1	0%
	Cienaga	-	2	-	2	0%
	Corozal	1	1	-	2	0%
	El Banco	-	1	-	1	0%
	El Carmen de Bolivar	-	1	-	1	0%
	Lorica	-	-	1	1	0%
	Montelibano	-	1	2	3	1%
	Monteria	1	-	-	1	0%
	Riohacha	1	-	-	1	0%
	Sabanalarga	-	3	2	5	1%
	Sincelejo	-	1	3	4	1%
	Sitionuevo	-	1	-	1	0%
	Soledad	-	7	12	19	4%
Centro	Armero	-	-	1	1	0%
	Bogota Zona Norte	-	7	5	12	3%
	Bogota Zona Centro	41	77	53	171	36%
	Bogota Zona Sur	21	20	7	48	10%
	Caqueza	-	-	1	1	0%
	Charala	-	1	-	1	0%
	Cucuta	1	-	-	1	0%
	El Cocuy	1	-	-	1	0%
	Covencion	-	1	-	1	0%
	Facatativa	-	6	6	12	3%
	Guamo	-	-	2	2	0%
	Ibague	1	4	2	7	1%
	La Mesa	1	3	4	8	2%
	La Plata	-	-	1	1	0%
	Libano	-	-	3	3	1%
	Melgar	-	2	1	3	1%
	Moniquira	2	2	1	5	1%
	Pitalito	-	1	-	1	0%
	Purificacion	-	1	-	1	0%
	Soacha	2	2	2	6	1%
	Socha	-	1	-	1	0%
	Zipaquira	1	9	9	19	4%
Orinoquia	Florencia	-	-	2	2	0%
	Paz de Ariporo	-	-	1	1	0%
	Puerto Lopez	1	1	3	5	1%
	San Jose del Guaviare	-	1	-	1	0%
	San Martin	-	-	2	2	0%
	San Vicente del Caguan	-	-	4	4	1%
Pacifica	Buenaventura	-	1	-	1	0%
	Buga	1	-	1	2	0%
	Cali	5	14	2	21	4%
	Cartago	-	-	1	1	0%
	Ipiales	-	-	1	1	0%
	La Cruz	-	-	1	1	0%
	La Union	-	-	-	-	0%
	Nuqui	-	1	-	1	0%
	Palmira	-	3	6	9	2%
	Pasto	-	2	1	3	1%
	Popayan	2	-	-	2	0%
	Quibdo	-	-	2	2	0%
	Santander de Quilichao	-	1	-	1	0%
	Tulua	-	-	-	-	0%
	Tumaco	-	-	-	-	0%
	Total	**96**	**189**	**189**	**474**	**100%**

Direcciones Regionales	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Andina	-	2	16	18	4%
Caribe	16	26	48	90	19%
Centro	71	137	98	306	65%
Orinoquia	1	2	12	15	3%
Pacifica	8	22	15	45	9%
Total	**96**	**189**	**189**	**474**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Fuente: Plataforma SISG

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipologías PQRSD

Categorías PQRSD

Tipologia - Categoria PQRSD	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones	2.106	2.784	2.701	7.591	51%
Quejas	48	74	85	207	1%
Reclamos	971	871	774	2.616	17%
Sugerencias	1	8	1	10	0%
Denuncias por corrupcion	3	-	1	4	0%
Peticion entre autoridades	799	857	743	2.399	16%
Peticion de información elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-	0%
Peticiones Incompletas	386	422	483	1.291	9%
Traslado No competencia	257	294	252	803	5%
Otros	8	7	7	22	0%
Desistimiento expreso de la peticion	-	1	3	4	0%
Felicitaciones	-	2	1	3	0%

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones = 7.591

Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Tramite registral	380	623	447	1.450	19%
Solicitud de correccion	299	478	554	1.331	18%
Informacion estado tramite registral	204	334	280	818	11%
Solicitud orientacion registral	218	203	202	623	8%
Interés Particular	155	184	262	601	8%
Información General Registral	180	200	158	538	7%
Tramite nivel central	81	111	82	274	4%
Solicitud de Documentos	82	83	76	241	3%
Consultas Juridicas	58	85	83	226	3%
Solicitud orientacion notarial	67	83	60	210	3%
Información General Notarial	58	56	70	184	2%
Actualizacion base de datos	34	11	80	125	2%
Medida cautelar - embargo o levantamiento	23	28	40	91	1%
Información General formalización, restitución y protección de ti	14	43	32	89	1%
Informacion estado solicitud correccion	21	14	30	65	1%
Certificado especial de pertenencia	14	19	19	52	1%
Devolucion de dinero Derechos de Registro	13	14	21	48	1%
Recurso de apelacion	9	27	12	48	1%
Información General areas administrativas	6	20	21	47	1%
Devolucion de dinero Certificado de Tradicion	20	14	11	45	1%
Consulta de propiedades (consulta indice de propietario)	12	10	18	40	1%
Numero de matricula por traslado	14	8	12	34	0%
Apertura folio matricula de antiguo sistema	13	10	7	30	0%
Informacion estado proceso de registro	12	15	2	29	0%
Informacion Sucesion	7	10	11	28	0%
Estado actuacion administrativa	10	10	6	26	0%
Estado recurso apelacion	8	9	8	25	0%
Certificado de no propiedad	13	6	6	25	0%
Información Tramite Legalización de Tierras	9	4	9	22	0%
Curadurias	6	8	7	21	0%
Recurso de reposicion	8	3	8	19	0%
Soporte consulta indice de propietarios	4	7	6	17	0%
Solicitud certificacion de aportes	5	6	5	16	0%
Solicitud orientacion curadurias	5	3	7	15	0%
Soporte certificados de tradicion en linea	9	2	3	14	0%
Solicitud bono pensional	2	4	8	14	0%
Estudio existencia derechos reales	4	5	4	13	0%
Informacion Testamento	2	3	7	12	0%
Formalizacion	2	7	2	11	0%
Recurso de queja	2	2	6	10	0%
Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	5	1	3	9	0%
Solicitud de Subsidio	2	4	2	8	0%
Informacion estadistica	4	1	3	8	0%
Información tramite de licencias y certificaciones de Curadurías	2	3	2	7	0%
Estado recurso reposicion	2	2	3	7	0%
Restitucion de turno	3	4	-	7	0%
Solicitud orientacion registro - catastro	3	-	3	6	0%
Firma Certificado de Tradicion (apostilla)	-	4	1	5	0%
Solicitud convenio VUR	2	1	-	3	0%
Estado recurso de queja	-	1	1	2	0%
Peticiones incompletas	-	1	-	1	0%
Concurso de meritos	-	-	1	1	0%
Total	**2.106**	**2.784**	**2.701**	**7.591**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Reclamos = 2.616

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Reclamos	Tramite Registral	461	366	268	1.095	42%
	Demora tramite registral	135	179	135	449	17%
	Tramite Notarial	128	108	115	351	13%
	Solicitud de correccion	107	50	79	236	9%
	Mala prestacion del servicio registral	30	42	29	101	4%
	Mala prestacion del servicio notarial	19	25	38	82	3%
	Demora correccion	23	28	30	81	3%
	Servicios en Linea	14	18	11	43	2%
	Mala prestacion del servicio catastro	12	7	22	41	2%
	Demora proceso de registro	2	16	14	32	1%
	Tramite Nivel Central	4	3	10	17	1%
	Agilizadores electronicos	7	2	5	14	1%
	Licencias y certificaciones de Curadurías	6	4	3	13	0%
	No prestacion del servicio registral	8	5	-	13	0%
	Devolucion dinero servicios en linea	2	3	2	7	0%
	Demora en devolucion dinero derechos de registro	1	2	3	6	0%
	No prestacion del servicio notarial	1	1	3	5	0%
	Correccion base de datos	3	2	-	5	0%
	Error de base de datos	-	2	2	4	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Notaria	1	1	2	4	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	1	2	-	3	0%
	Demora devolucion de dinero Certificado de Tradicion	1	1	1	3	0%
	No prestacion del servicio curadurias	-	1	1	2	0%
	Incumplimiento horario de atencion en ORIP	1	1	-	2	0%
	Demora actuacion administrativa	1	1	-	2	0%
	Notario	1	-	-	1	0%
	Mala prestacion del servicio nivel central	-	-	1	1	0%
	Incumplimiento horario de atencion en Catastro	-	1	-	1	0%
	Atencion Presencial	1	-	-	1	0%
	Informacion pagina Web	1	-	-	1	0%
	Demora correccion error de digitacion u ortografico	-	-	-	-	0%
	Mala prestacion del servicio curadurias	-	-	-	-	0%
	Total	**971**	**871**	**774**	**2.616**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Quejas = 207

Categoría	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Quejas	Registrador de Instrumentos Publicos	19	24	18	61	29%
	Notario	17	40	51	108	52%
	Curador	-	2	4	6	3%
	Funcionario (Planta global / ORIP)	8	8	12	28	14%
	Catastro	4	-	-	4	2%
	Total	**48**	**74**	**85**	**207**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categoria	Clase	Oficinas en el país	Cantidad de quejas	Porcentaje
Quejas	Registrador de Instrumentos Publicos	195	61	31%
	Notario	907	108	12%
	Curador	75	6	8%
	Funcionario (Planta global / ORIP)	2.259	28	1%
	Catastro	-	4	-
	Total		**207**	

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Sugerencias = 10

Categoría	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Sugerencias	Oficinas de Registro de Instrumentos Publicos	1	-	-	1	10%
	Notarias	-	2	-	2	20%
	Nivel Central	-	6	1	7	70%
	Catastro	-	-	-	-	0%
	Total	**1**	**8**	**1**	**10**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Denuncias por corrupción = 4

Categoría	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Denuncias por corrupcion	Oficina de Registro de Instrumentos Publicos	2	-	1	3	75%
	Notarias	1	-		1	25%
	Total	**3**	**-**	**1**	**4**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones entre autoridades = 2.399

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones entre autoridades	Peticiones entre autoridades	445	469	361	1.275	53%
	Solicitud inscripcion medida cautelar	146	179	180	505	21%
	Solicitud cancelacion medida cautelar	77	108	108	293	12%
	Informacion sobre bienes inmuebles	16	7	4	27	1%
	Prohibicion de enajenar	115	94	90	299	12%
	Total	**799**	**857**	**743**	**2.399**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo = 0

Categoría	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre
Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	Peticion de informacion elevada por la Defensoria del Pueblo	-	-	-	-
	Total	**-**	**-**	**-**	**-**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Peticiones incompletas = 1.291

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Peticiones incompletas	Peticiones incompletas	386	422	483	1.291	100%
	Total	**386**	**422**	**483**	**1.291**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Traslado por No competencia = 803

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Traslado No competencia	Traslado	148	172	134	454	57%
	Notarias	82	87	84	253	32%
	Curadurias	1	-	2	3	0%
	Catastro	-	2	3	5	1%
	Registraduria (Registros Civiles)	18	33	28	79	10%
	Gobernaciones (Impuesto de Registro)	8	-	1	9	1%
	Total	**257**	**294**	**252**	**803**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Otros = 22

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Otros	Otros	8	7	7	22	100%
	Total	**8**	**7**	**7**	**22**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

Categorías PQRSD – Desistimiento expreso de la petición = 4

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Desistimiento expreso de la peticion	Desistimiento expreso de la peticion	-	1	3	4	100%
	Total	**-**	**1**	**3**	**4**	**100%**

Categorías PQRSD – Felicitaciones = 3

Categoria	Clase	Abril	Mayo	Junio	Total Segundo Trimestre	Porcentaje
Felicitaciones	Felicitaciones	-	2	1	3	100%
	Total	**-**	**2**	**1**	**3**	**100%**

Fuente: Plataforma SISG

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el segundo trimestre, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el canal virtual - plataforma con 14.944 PQRSD equivalente al 38%, seguido del canal telefónico con 9.891 atenciones, equivalente al 25%, en tercer lugar el canal chat con 8.112 atenciones equivalente al 20%, en cuarto lugar el correo electrónico con 4.256 solicitudes de información atendidas, equivalente al 11% y finalmente la atención presencial con 2.581 atenciones, equivalente al 6%.

- Se radicaron en la plataforma virtual 14.944, de las cuales se vencieron 589 PQRSD, equivalente al 4%, es decir, que el 96% de las PQRSD se respondieron en los términos de Ley.

- El número de PQRSD recibidas en el canal virtual – plataforma, fue de 14.944 equivalente a un 38% del total de las PQRSD radicadas en el segundo trimestre, distribuidas de la siguiente manera: Nivel Central 6.628 y en las ORIP 8.316. El mes en el cual se presentó el mayor número de peticiones fue mayo con 5.319, seguido de junio con 5.052 y por último abril con 4.573 PQRSD.

- Para atender las 9.891 llamadas telefónicas durante el segundo trimestre, se utilizaron siete extensiones: la *1172* atendió 2.359 llamadas equivalente al 24%, la *1272* atendió 2.268 llamadas equivalente al 23%, la *1217* atendió 1.881 llamadas equivalente al 19%, la *1080* atendió 1.795 llamadas equivalente al 18%, la *1268* atendió 932 llamadas equivalente al 9%, la *1269* atendió 480 llamadas equivalente al 5% y la Línea *01-8000* atendió 176 llamadas equivalente al 2%.

- Se recibieron 4.256 solicitudes por correo electrónico, equivalente al 11% del total de las PQRSD radicadas. De las cuales 1.509 se respondieron de manera inmediata y 2.747 se enviaron a correspondencia para radicación.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- En el Nivel Central, las cinco dependencias con más PQRSD radicadas son las siguientes: Oficina de Atención al Ciudadano con 3.414, equivalente al 52%, Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 900, equivalente al 14%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 474, equivalente al 7%, Dirección Técnica de Registro con 420, equivalente al 6% y la Oficina Asesora de Planeación con 302, equivalente al 5%.

- En el Nivel Central, se vencieron 115 PQRSD, las dependencias más relevantes son las siguientes: Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 69, equivalente al 60%, Dirección Técnica de Registro con 15, equivalente al 13%, Dirección de Talento Humano con 12, equivalente al 10%, Dirección Administrativa y Financiera con 9 equivalente al 8%, Delegada para el Notariado con 5 equivalente al 4%, Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras con 1, equivalente al 1%, entre otras.

- En las Direcciones Regionales se radicaron 8.316 PQRSD, desglosadas de la siguiente manera: Centro con 4.584, equivalente al 55%, Caribe con 1.247, equivalente al 15%, Pacífica con 1.122, equivalente al 13%, Andina con 830, equivalente al 10% y Orinoquia con 533, equivalente al 6%.

- En las Direcciones Regionales se vencieron 474 PQRSD, distribuidas así: Centro con 306, equivalente al 65%, Caribe con 90, equivalente al 19%, Pacífica con 45 equivalente al 9%, Andina con 18, equivalente al 4% y Orinoquia con 15 equivalente al 3%.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las Oficinas de Registro con mayor número de PQRSD radicadas son las siguientes: Bogotá Zona Centro con 1.287 equivalente al 15%, Bogotá Zona Sur con 863, equivalente al 10%, Bogotá Zona Norte con 747, equivalente al 9%, Cali con 725 equivalente al 9%, Barranquilla con 342, equivalente al 4%, Cartagena con 235, equivalente al 3%, Bucaramanga con 233 equivalente al 3%, Soacha con 217, equivalente al 3%, Villavicencio con 198, equivalente al 2%, Medellín Zona Norte con 196, equivalente al 2%, Medellín Zona Sur con 186, equivalente al 2%, Zipaquirá con 167, equivalente al 2% entre otros.

- En las categorías de PQRSD, las peticiones ocupan el primer lugar con 7.591, equivalente al 51%. En segundo lugar están los reclamos con 2.616, equivalente al 17%. En tercer lugar las peticiones entre autoridades con 2.399, equivalente al 16%. En cuarto lugar las peticiones incompletas con 1.291 equivalente al 9%. En quinto lugar los traslados por no competencia con 803, equivalente al 5% y en sexto lugar las quejas con 207 equivalente al 1%.

- Las peticiones de información más frecuentes fueron los trámites registrales con 1.450 equivalente al 19%. En segundo lugar solicitud de corrección con 1.331, equivalente al 18%. En tercer lugar información estado trámite registral con 818, equivalente al 11%. En cuarto lugar solicitud de orientación registral con 623, equivalente al 8%. En quinto lugar interés particular con 601, equivalente al 8%. En sexto lugar información general registral con 538, equivalente al 7%. En séptimo lugar trámite nivel central con 274, equivalente al 4% entre otros.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Las 207 quejas equivalen al 1%, del total de PQRSD recibidas durante el trimestre, están distribuidas de la siguiente manera: de 195 Oficinas de Registro, se presentaron 61 quejas contra Registradores de Instrumentos Públicos, lo que equivale al 31%. De 907 Notarias, se presentaron 108 quejas contra notarios, lo que equivale al 12%. De 75 Curadurías, se presentaron 6 quejas contra Curadores, lo que equivale al 8%, se presentaron 28 quejas contra funcionarios (planta global SNR / ORIP) lo que equivale al 1% y se presentaron 4 quejas contra Catastro.

- El porcentaje más alto de reclamos es por tramites registrales con 1.095 equivalente al 42%, demora en el trámite registral con 449 equivalente al 17%, tramites notariales con 351, equivalente al 13% , solicitud de corrección con 236 equivalente al 9%, mala prestación del servicio registral con 101 equivalente al 4%, mala prestación del servicio notarial con 82 equivalente al 3%, demora en corrección con 81, equivalente al 3%, servicios en línea con 43, equivalente al 2% entre otros.

- Se recibieron 2.399 peticiones entre autoridades equivalente al 16% del total de PQRSD recibidas durante el trimestre: 1.275 peticiones entre autoridades, 505 solicitudes de inscripción medida cautelar, 293 solicitudes cancelación medida cautelar, 299 información sobre bienes inmuebles y 27 prohibiciones de enajenar.

CONCLUSIONES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se realizaron 803 traslados por no competencia equivalente al 5% del total de PQRSD recibidas en el trimestre y se distribuyeron de la siguiente manera: 454 traslados, a notarias 253, 79 registros civiles a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 9 Gobernaciones (Impuesto de registro), 5 a Catastro y 3 a Curadurías.

- Durante el segundo trimestre, se generó un incremento del 3% pasando de 38.786 solicitudes en el primer trimestre a 40.076, por los diferentes canales de atención al ciudadano.

- El canal virtual – plataforma, generó un decrecimiento del 6% pasando de 15.967 PQRSD radicadas durante el primer trimestre a 14.944 PQRSD en el segundo trimestre.

- Los reclamos disminuyeron en un 48% pasando de 4.994 en el primer trimestre a 2.616 en el segundo trimestre.

- El porcentaje de las quejas recibidas, creció en un 11% pasando de 186 en el primer trimestre a 207 en el segundo trimestre.

RECOMENDACIONES

- Revisar el proceso de correcciones, con el fin de agilizar dicho trámite toda vez que se presenta un número considerable de reclamos por demora en las correcciones.

- Estudiar la viabilidad de habilitar el pago de manera virtual de los embargos y cancelaciones de embargo provenientes de juzgados civiles.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Registro que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite registral, demoras, mala prestación del servicio, errores en la base de datos, entre otros.

- Informar a la Superintendencia Delegada para el Notariado que se presentaron varios reclamos por concepto de trámite notarial, mala prestación del servicio, incumplimiento del protocolo de bioseguridad, entre otros.

- Informar al supervisor del contrato que la empresa que administra los servicios en línea que presta la Superintendencia de Notariado y Registro por medio de la página Web, que recibió varios reclamos y que existe una demora en la devolución de dinero por concepto de derechos de registro.